

Орлин Пенев - главен оперативен директор на „Алианц България Холдинг“



# ЦЕЛТА НА ЦЕЛЕВИЯ ОПЕРАТИВЕН МОДЕЛ Е ПОСТИГАНЕТО НА ПО-ГОЛЯМА ЕФЕКТИВНОСТ

Орлин Пенев, от началото на 2008 г. в „Алианц България Холдинг“ бе извършено реструктуриране, при което вие заехте поста на главен оперативен директор. Може би е още твърде рано за изводи и обобщения, затова ни разкажете малко повече за този нов подход.

- Да, защото всъщност става дума за протичане на процес, за промяна на модела; затова и конкретни резултати ще можем да обсъждаме чак след две-три години.

- От какво беше продиктувана необходимостта да предприемете тези стъпки и да започнете такъв процес, както вие го нарекохте?

- Преди всичко от необходимостта да се оптимизират процесите и операциите в групата „Алианц България“ като цяло, да се подобрят значително финансовите резултати, да се намалят значително разходите. В момента по цял свят се говори само за печалба. Това искат акционерите: печалба. А печалбата се постига чрез няколко способа, един от които е оптимизацията на работата.

Всъщност процесът е „End-to-end work“ - работа от начало до край, или казано по друг начин: последователност от взаимосвързани задачи, чието изпълнение създава определен резултат. Всеки процес преминава през различни организационни звена (управления, отдели). За да постигнем поставените цели и да подобрим бизнеса си, ние трябва добре да познаваме процесите, продуктите, организационните структури, ресурсите, софтуерните системи и да ги разглеждаме и анализираме в тяхната взаимовръзка. Основна задача на моделирането на бизнеса е прилагането на интегриран

подход за документиране и анализ на всички аспекти на компанията в едно цяло. Това дава ясна картина както на мениджмънта, така и на служителите за изпълняваните дейности и за крайния резултат.

Процесният подход представлява едно от най-ефективните средства за усъвършенстване на управлението на компанията, за подобряване на конкурентоспособността, повишаване на ефективността и намаляване на разходите. Също така помага да се определят и управляват ключовите бизнес процеси и техните резултати, създаващи добавена стойност за компанията, като насочва усилията на отделните звена към общ резултат, ориентиран към клиента. По този начин компанията става по-гъвкава спрямо променящите се външни условия.

Процесният подход не е нищо друго, освен ориентация към клиентите на компанията и крайните резултати. Като в същото това време се акцентира на заинтересоваността и ангажираността на всеки изпълнител за повишаване качеството на производения от него продукт/услуга и качественото изпълнение на неговите задължения. Като това се постига чрез делегиране на правомощия на изпълнителите и увеличаване на тяхната роля в производствения процес.

Клиентът, естествено, е най-важен за нас. Защото това е човекът, който купува



и заплаща услугата, която ние му предлагаме, човекът, който е готов да плати повече или по-малко за нея. Негово е решението от коя компания да купи съответната услуга. А клиентът желае индивидуален подход, индивидуално отношение. Затова и ние в „Алианц България Холдинг“ започнахме да отчитаме индивидуалните клиенти, които обслужваме.

**Новият процес - ориентиран модел на Allianz, се нарича Target Operating Model (TOM), което в превод означава целеви оперативен модел. Впрочем това е модел, според който ще се преобразуват структурно и функционално всички компании на Allianz по света. Моделът TOM се основава**

**на проста философия - финансовите услуги могат и трябва да бъдат индустриализирани. Това би довело до подобряване както на услугите за клиента, така и до повишаване на тяхната ефективност, което е основен и важен показател в еднаква степен както за мениджърите, така и за акционерите.**

Клиентът се нуждае от качествени, ефективни, леснодостъпни и опростени продукти. Но те трябва да бъдат добре подготвени от продуктите мениджъри, за да отговарят на реалностите на българския пазар и на потребителското търсене.

Естествено, продуктите трябва да бъдат добре маркетинговани след детайлно проучване на пазара и на нуждите на клиента, както и да бъдат представени по подходящ начин пред потребителите.

Другата много важна страна на процеса е дистрибуцията, защото без системата от канали за продажба и нейното правилно функциониране и най-качествените продукти няма да достигнат до своя адресат - клиента.

- Неслучайно сте въвели фигурата „изпълнителен вице-президент по управление на каналите за дистрибуция“ - в случая това е г-жа Теменуга Ненова, от която взехме неотдавна интервю за нашия вестник. А каква е ролята на главния оперативен директор, макар че в името се съдържа донякъде част от отговора?

- Главният оперативен директор е отговорен за ежедневните работни процеси в компанията. Неговата мисия

е да подобри качеството на вътрешните организационни процеси и на инфраструктура, което ще позволи на компанията да продължи печелившия си растеж.

Той изпълнява ръководни оперативни функции в дружествата от групата на холдинга във връзка с всички основни и спомагателни процеси: издаване, администриране и обслужване на полици; ликвидирание на щети; информационните технологии; оперативното управление на човешките ресурси; кол центрове; цялостния документооборот; оперативното управление на портфейла от продукти; оперативното ръководство и централизиране на доставките; покупко-продажбата и управлението на недвижимите имоти, в това число текущи ремонти и поддръжка; определя, наблюдава и докладва бюджетите, нивото на обслужване и оперативния риск за горепосочените дейности; контролира разходите в посочените сфери на дейност.

Мога да обобщя, че основната функция на главния оперативен директор е да се оптимизират всички процеси - от създаването на продукта и неговата дистрибуция по най-ефективния начин (както и вземането на решения за тяхното ин - или аутсорсване) - до измерване на всяка отделна операция в детайли. По този начин по-точно може да се определя необходимостта от човешки потенциал или оборудване, сгради и т.н., необходими за поддръжане на производството. Всички тези функции имат една цел - повишаване на ефективността.

**Въпросите заглава СЛАВИМИР ГЕНЧЕВ**

## „ЛЯТОТО НА „АЛИАНЦ“ ВЪВ ВИДИН

Под мотото „ЛЯТОТО НА „АЛИАНЦ“ от 4 до 29 август 2008 г. в град Видин се провежда летен градски лагер за деца в ученическа възраст (от първи до осми клас). Участниците в него са деца на служители и клиенти на „Алианц Банк България“, като предимство се дава на деца в неравностойно положение и на деца в риск.

Заниманията ще бъдат организирани в групи от по 12-15 деца, като всяка от тях ще се занимава в продължение на една седмица под ръководството на опитни педагози, психолози и други специалисти. Партньори на събитието са читалище „Цвят“, Регионална библиотека „Михалаки Георгиев“, Исторически музей - Видин, и други.

Предвидените занимания - рисуване, моделиране, игри на открито, посещения на исторически и културни забележителности и т.н. ще подпомогнат постигането на основната цел на проекта: ангажиране на свободното време на участниците с дейности, които ще съдействат за тяхното развитие, ориентирание и адаптация чрез опознаване на околната среда, културните и исторически забележителности на града, приобщаване към национални и общочо-

вешки ценности, към изобразителните изкуства, народното творчество и други.

Дейностите по проекта се осъществяват с изключителното съдействие и подкрепа на „Алианц България“ - една от първите финансови институции у нас със стратегия за социална корпоративна отговорност. Тази подкрепа дава и ново социално измерение на политиката на „Алианц България“ при решаването на значими за обществото проблеми. Генералният

представител на „Алианц България“ във Видин **Ивайло Александров** и **Станислав Паунов** - директор на бизнес центъра на „Алианц Банк“ в града са удовлетворени от постигнатата цел.

Традиционно „Алианц България“ подпомага българските изобразителни и сценични изкуства, изящната словесност, културно-историческото ни наследство и т.н. В края на 2007 г. с финансовата подкрепа на „Алианц България“ бяха открити паметници на великите българи Васил

Левски и Георги С. Раковски в Белград.

Едно от знаците културни събития на 2008 г. у нас е провеждането на конкурсните изложби за наградите на „Алианц България“ за съвременна българска живопис, скулптура и графика. Досега бяха организирани 6 регионални изложби, в които участваха повече от 500 професионални художници. Наградните и номинираните творци ще се състезават в Националната из-

ложба-конкурс в края на месец ноември т.г., която ще бъде проведена в София под патронажа на министъра на културата проф. **Стефан Данаилов**.

С особена загриженост дружествата от Групата на „Алианц България“ се отнасят към проблемите на хората със специфични потребности и на децата, лишени от родителски грижи.

Чрез осъществяването на проекта „Лятото на „Алианц“ холдингът потвърждава своята визия на социално-отговорна финансова институция, обръната с лице към проблемите на обществото и по-специално към най-уязвимата социална категория - децата.

**„ЗАСТРАХОВАТЕЛ ПРЕС“**

